

## МЕТОДЫ СРАВНИТЕЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СОТРУДНИКОВ НА ПРИМЕРЕ КОНКУРСА «BEST IT COMPANIES TO WORK FOR 2013»

*Артеменко Е. К., г. Минск*

Удовлетворённость сотрудников организации – сложный конструкт, который является, с одной стороны, условием успешной работы организации, с другой – отражением и продуктом политики компании в отношении мотивации сотрудников, построения организационной культуры и эффективности работы организации в целом. Контроль степени удовлетворённости является важным показателем, который необходимо отслуживать в режиме мониторинга.

Белорусский рынок IT специфичен дефицитом специалистов и острой конкуренцией компаний-разработчиков программного обеспечения за квалифицированный персонал. В этой ситуации мониторинг уровня удовлетворённости сотрудников становится ещё более актуальной задачей, при этом появляется необходимость сравнения удовлетворённости сотрудников компаний-конкурентов между собой. Конкурс *Best IT Companies To Work For 2013*, проводимый порталом [dev.by](http://dev.by) на протяжении 2011–2013 гг., призван решать эту задачу.

Для отслеживания уровня удовлетворённости на сравнительной основе (сравнение во времени и компаний между собой) возникает необходимость построения общего индекса, включающего в себя, с одной стороны, удовлетворённость сотрудников различными аспектами работы в компании, с другой, важность данных аспектов для общей удовлетворённости. Построение подобного индекса и сравнение компаний по его значению является первоочередной целью исследования сотрудников (анонимный опрос методом заполнения электронных анкет), проводимого в рамках конкурса. Помимо построения общего индекса, исследование позволяет ответить на вопросы о портрете сотрудника компании, лояльности компании, построить индекс NPS (для конкуренции IT- компаний на рынке труда Net Promotion Score имеет критическое значение). [4, с. 9]

В данном докладе мы коснёмся методологических проблем построения индекса, а также представим основные результаты исследования в 2013 г.

Одним из самых распространённых подходов к построению индекса удовлетворённости сотрудников (или клиентов) компании является оценка набора параметров, отражающих отдельные направления работы, составляющие продукта или услуги. Этот метод был применён при проведении конкурса в 2011 г. Параметры, выбранные для оценки удовлетворённости работы сотрудников ИТ-компаний, представлены в таблице 1. Респонденты оценивали свою удовлетворённость каждым параметром по 10-балльной шкале, а также выставляли оценку важности каждого параметра. [1, с.13]

Таблица 1. Средние оценки удовлетворённости и важности параметров, 2011 г.

Параметры	Оценка	Важность
Команда	8,6	8,7
Комфортные условия работы в компании	8,3	7,3
Оборудование рабочего места и удобство расположения офиса	7,9	7,9
Соответствие заработной платы квалификации	7,5	9,0
Профессиональное развитие и обучение	7,4	8,4
Наличие соцпакета, нефинансовых бонусов	7,3	6,9
Возможности карьерного роста	7,2	8,4
Интересная, увлекательная работа	7,6	9,0
Признание и уважение	7,8	8,2
Имидж компании	8,1	6,8

Проблемы, связанные с методикой построения индекса:

- 1) неоднозначное толкование общих параметров – усложняется понимание того, что именно нужно для повышения удовлетворённости, в каком направлении развиваться компании;
- 2) для некоторых параметров заявленная важность не соответствует «латентной важности», определяемой через корреляцию оценки параметра и общей удовлетворённости;
- 3) слабая дифференциация оценок, что затрудняет проведение конкурса. Применение «растягивания» шкалы осложнено тем, что необходимо сравнивать между собой не только компании по оценкам параметров, но и параметры между собой.

Для решения этих проблем был выбран альтернативный способ построения индекса, который опирается на методику международного межотраслевого конкурса *Best Companies To Work For*, проводимого компанией *Best Companies*, Великобритания. [3] Данный подход заключается в том, чтобы

оценивать большой перечень детальных характеристик (в данном исследовании перечень состоял из 69 характеристик [5, с. 9]) и на их основе методом факторного анализа определить параметры – составляющие индекса. Эти параметры имеют одинаковый вес в общем индексе, они определяют специальные номинации. А их оценка определяется как среднее арифметическое оценок характеристик, объединяемых данным параметром-фактором. Вес характеристик, соответственно, определяется их количеством для данного параметра. В связи с тем, что 10-бальная шкала в результатах 2011 г. почти не была задействована, характеристики оценивались по 5-бальной шкале. В результате факторного анализа были выделены следующие параметры (таблица 2). [2, стр.21]

Таблица 2. Средние оценки удовлетворённости параметрами, 2013 г.

Параметры	Оценка
Высшее руководство	4,14
Непосредственный руководитель	4,34
Команда	4,35
Ежедневные задачи, работа над проектом	4,09
Профессиональный и карьерный рост	3,64
Заработная плата	3,52
Социальный пакет и нефинансовые бонусы	3,64
Комфорт	3,83
Высшее руководство	4,14
Непосредственный руководитель	4,34

Такой подход также предполагает возможность анализа параметров для компаний из различных категорий. В первую очередь, на белорусском рынке IT-компаний по характеристикам удовлетворённости различаются компании по размеру, минские и региональные и занимающиеся собственными или «аутсорсинговыми» проектами.

Основными результатами анализа удовлетворённости сотрудников IT-компаний помимо построения общего сравнимого индекса удовлетворённости мы будем считать определения уровня лояльности и распределение NPS.

В данном исследовании лояльность определялась через уровень общей удовлетворённости (оценка от 8 и выше по 10-бальной шкале), готовности рекомендовать компанию (оценка от 8 и выше по 10-бальной шкале) и отсутствия планов по смене работы в течение ближайших трёх лет. *Net Promotion Score* определялся по

стандартной методике – разности доли «критиков» (оценки готовности рекомендовать компанию от 6 и ниже по 10-бальной шкале) и «промоутеров» (оценка от 8 и выше по 10-бальной шкале). [2, стр.26-27] Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3. Основные результаты анализа удовлетворённости сотрудников, 2013 г.

Группы	Доля, %
Лояльные	15,7
Нелояльные	84,3
Критики	13,1
Нейтралы	32,3
Промоутеры	54,6
NPS	41,5

#### *Список использованных источников*

1. Лучшие ИТ-компании Беларуси глазами сотрудников 2011 Обобщённый отчёт по конкурсу [Электронный ресурс]. – Минск: Дев Бай, 2011. – Режим доступа : [http://bestcompanies.by/data/documents/bestcompanies\\_report.pdf](http://bestcompanies.by/data/documents/bestcompanies_report.pdf). – Дата доступа : 14.03.2014.
2. Лучшие ИТ-компании Беларуси глазами сотрудников 2013 Обобщённый отчёт по конкурсу [Электронный ресурс]. – Минск: Дев Бай, 2013. Режим доступа : <http://bestcompanies.by/2013/report>. – Дата доступа : 14.03.2014.
3. Best Companies. Методология конкурса [Электронный ресурс]. – Минск: Дев Бай, 2011. – Режим доступа : <http://www.b.co.uk/Methodology/BCI>. – Дата доступа : 14.03.2014.
4. Конкурс «Лучшие ИТ-компании Беларуси глазами сотрудников 2011» Методология [Электронный ресурс]. – Минск: Дев Бай, 2011. – Режим доступа : <http://bestcompanies.by/files/Methodology2011.pdf> – Дата доступа : 14.03.2014.
5. Конкурс «Лучшие ИТ-компании Беларуси глазами сотрудников 2013» Методология [Электронный ресурс]. – Минск: Дев Бай, 2013. – Режим доступа : [http://bestcompanies.by/system/documents/sources/000/000/001/original/BestCompanies2013\\_Methodology.pdf?1395305450](http://bestcompanies.by/system/documents/sources/000/000/001/original/BestCompanies2013_Methodology.pdf?1395305450) . – Дата доступа : 14.03.2014.